



Analisa Kesesuaian Dan Kesenjangan Antara yang Diinginkan dengan yang Diterima oleh Penumpang Terhadap Pelayanan di Bandar Udara Juanda Surabaya

Passenger Gap Analysis of Airport Services in Juanda International Airport Surabaya

Arman Mardoko

Puslitbang Perhubungan Udara

e-mail : armanselu@yahoo.co.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Diterima : 28 Maret 2013

Disetujui : 13 Mei 2013

Keywords:

conformity, gap, juanda airport

Kata kunci:

kesesuaian, kesenjangan, bandar udara juanda

ABSTRACT / ABSTRAK

Juanda International Airport Surabaya as a gateway to East Java Province has increasing number of passenger every year. With the increasing number of passenger and flight number, resulted in many claims and complaints from passengers with the services provided by the airport authority. The aim of his research is to determine the level of conformity and the gap between desired and accepted by passengers to airports services that have been performed by the airport authority. The analytical method used is GAP analysis. The analysis showed, attributes that need improvement of the management are airport facilities and equipment for carrying passengers luggage, the ease of getting information about the arrangements/ flight departure schedule, number of baggage claim officers (Porter or PT . Angkasa Pura).

Bandar udara Internasional Juanda Surabaya sebagai pintu gerbang provinsi Jawa Timur setiap hari semakin ramai dengan kegiatan penerbangan. Dengan semakin bertambah ramai dan sibuk kegiatan penerbangan di bandar udara Juanda Surabaya mengakibatkan banyaknya tuntutan dan keluhan dari para penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara, terutama yang diinginkan dan yang diterima. Untuk itu dilakukan penelitian mengenai persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diinginkan dan yang diterima di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian dan kesenjangan antara yang diinginkan dan diterima oleh penumpang terhadap pelayanan di bandar udara yang telah dilakukan oleh pengelola bandar udara. Metode analisis yang digunakan adalah analisis GAP. Hasil analisis menunjukkan, atribut - atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan paling utama dari pengelola bandar udara adalah fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat, kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim* dan Petugas bandar udara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura).

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara (penerbangan), dimana didalamnya terdapat pelayanan jasa penumpang pesawat udara. Pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal bandar udara, baik di terminal keberangkatan (*departure*) maupun di terminal kedatangan (*arrival*), yang diusahakan oleh pengelola bandar udara atau oleh Badan Usaha Kebandarudaraan.

Selama ini terdapat 3 (tiga) kelompok penumpang angkutan udara yang sesungguhnya menikmati pelayanan jasa di terminal bandar udara tersebut, yaitu penumpang yang hendak berangkat, penumpang datang, dan penumpang transit/transfer. Oleh karena itu seluruh sumber daya yang tersedia diarahkan kepada optimalisasi pelayanan kepada pengguna jasa ditinjau dari kualitas pelayanan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada konsumen melainkan juga dari pihak manajemen. Disini konsumen dapat mengetahui dan merasakan seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan kesehatan akan mendorong konsumen untuk memilih rumah sakit yang baik untuk memenuhi kebutuhan

kesehatannya. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh konsumen tidak lepas dari pengaruh manajemen. Yang mana manajemenlah yang membuat dan memperbaiki kualitas pelayanan dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan selalu melakukan perubahan secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dengan keinginan dan harapan konsumen.

Bandar Udara Juanda sebagai Bandar Udara Internasional di Kota Surabaya Jawa Timur diharapkan akan mampu menampung dan melayani keperluan masyarakat terhadap sarana angkutan transportasi udara, juga diharapkan masyarakat pengguna jasa terutama penumpang memperoleh layanan yang memuaskan dari pihak pengelola bandar udara.

Dengan semakin ramai dan sibuknya kegiatan penerbangan di Bandar Udara Juanda Surabaya mengakibatkan banyaknya keluhan dari para penumpang. Beberapa calon penumpang mengeluhkan masih amburadulnya manajemen pengelola yang dinilai tidak profesional. Ruang tunggu penumpang sangat minim, sehingga penumpang banyak yang terlantar di lantai ruang tunggu. Keluhan juga datang dari sejumlah warga penyandang cacat. Sekitar 6 warga penyandang cacat mendatangi kantor pengelola Bandar Udara Juanda memprotes minimnya fasilitas yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, seperti lift, eskalator dan toilet khusus.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut bagaimana pelayanan

yang diinginkan dan yang diterima oleh penumpang angkutan udara di terminal domestik Bandar udara Juanda Surabaya ditinjau dari kesesuaian dan kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kesesuaian antara pelayanan yang diinginkan dan yang diterima penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan yang ada dan mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diinginkan dengan pelayanan yang diterima.

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Penelitian ini dibatasi pada pengguna jasa bandar udara terutama penumpang penerbangan domestik yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas Bandar Udara Juanda Surabaya mulai dari tempat parkir sampai dengan ruang tunggu keberangkatan di terminal Domestik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi Sianipar, JPG. (1999).

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan,

serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.

Adapun definisi jasa menurut Kotler adalah sebagai berikut :

"Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler, P., (2002):83).

Selanjutnya definisi jasa menurut Tjiptono adalah aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono,1996:6). Dari definisi diatas tampak bahwa jasa bukan barang, tetapi suatu tindakan yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.

Menurut Parasuraman, Zeithamel dan Berry (dalam Arief, 2006) terdapat dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *Adequate service* dan *destred service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *Destred service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan dan yang akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dari barang, yaitu (Tjiptono,1997:24):

1. *Intangibility*
2. *Inseparability*
3. *Variability*
4. *Perishability*

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna orang yang berbeda akan menggantikan secara berlainan. Sebenarnya mendefinisikan kualitas dengan tepat tidaklah mudah. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan (Tjiptono,1996:51).

Dalam *Total Quality Management*, kualitas dipandang lebih luas yang tak hanya menekankan pada aspek hasil akhi tetap juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen Uslac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencangkup produk dan jasa juga meliputi proses, lingkungan, manusia (Tjiptono & Diana, 2001:3).

Secara universal berikut adalah elemen-elemen yang menyangkut definisi kualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencangkup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang

dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitas yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik (Yoeti,2005:20).

Kualitas jasa yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono,1996:59).

Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam

memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Tjiptono (2006), dimensi kualitas jasa yang baik dan yang diinginkan oleh pelanggan yaitu :

- a. *Professionalisme and Skill*
- b. *Attitudes and Behavior*
- c. *Accessibility and Flexibility*
- d. *Reliability and Trustworthiness*
- e. *Recovery*
- f. *Reputation and Credibility*

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Terminal Domestik Bandar udara Juanda Surabaya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara survei langsung dilapangan dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner. Wawancara dan pengisian kuesioner dilakukan secara langsung kepada pengguna jasa bandar udara (penumpang) yang selama ini menggunakan dan merasakan secara langsung pelayanan di terminal domestik Bandar udara Juanda Surabaya. Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi responden adalah penumpang selaku pengguna jasa bandar udara di terminal domestik Bandar udara Juanda Surabaya. Untuk mencari jumlah sample dengan menggunakan metode slovin.

Kuesioner dibuat dalam 3 (tiga) bagian, yaitu

1. **Bagian I** : Latar Belakang Pengguna Jasa/pelanggan (*User*), yaitu untuk mengetahui latar belakang penumpang pengguna jasa

bandar udara di Bandar udara Juanda Surabaya.

2. **Bagian II** : Untuk mengetahui bagaimana harapan penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan bandar udara, yang dinyatakan dengan tingkat kepentingan/ urgensi masing-masing atribut/ elemen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert dari 1 – 5 yang menunjukkan :

- a. **Sangat Penting** diberi bobot 5;
- b. **Penting**, diberi bobot 4;
- c. **Cukup Penting**, diberi bobot 3;
- d. **Kurang penting**, diberi bobot 2;
- e. **Tidak Penting**, diberi bobot 1

3. **Bagian III** : Untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di bandar udara, masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert 1 – 5 yang menunjukkan :

- a. **Sangat Baik** diberi bobot 5;
- b. **Baik**, diberi bobot 4;
- c. **Cukup Baik**, diberi bobot 3;
- d. **Kurang Baik**, diberi bobot 2;
- e. **Tidak Baik**, diberi bobot 1

Atribut-atribut pelayanan ditinjau dari dimensi kualitas adalah sebagai berikut :

1. **Tangible**

- a. Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia;

- b. Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain;
 - c. Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang.
 - d. Penataan dan jumlah *check in counter* untuk kelancaran antrian dan sirkulasi penumpang
 - e. Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat.
 - f. Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, Moving Walkways dan Escalator*);
 - g. Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara.
2. **Reliability**
- a. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat;
 - b. Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*;
 - c. Tersedianya layanan sarana transportasi umum;
3. **Responsiveness**
- a. Kemampuan dan perhatian petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah.
 - b. Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (portir atau karyawan PT. Angkasa Pura);
4. **Assurance**
- a. Petugas di bandara bertindak sopan dan ramah;
 - b. Jaminan keamanan dan keselamatan;

5. *Empathy*

- a. Akses dari *Check-in Counter* sampai menuju ruang keberangkatan;
- b. Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan

Perhitungan untuk mengetahui besarnya nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor antara penilaian kepuasan/yang dirasakan (X) dengan skor penilaian kepentingan/yang diharapkan berdasarkan **Rumus 2.1**.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (2.1)$$

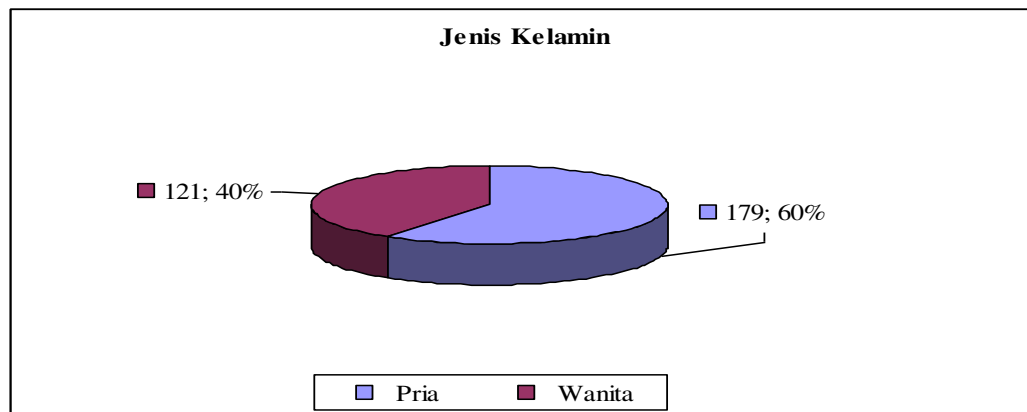
HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dalam pengisian kuesioner I mengenai Profil Responden ini, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang diajukan antara lain jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan, frekuensi bepergian melalui bandar udara Juanda Surabaya, keperluan bepergian dengan menggunakan pesawat terbang.

Jenis Kelamin

Berdasarkan distribusi jenis kelamin responden penumpang pengguna jasa terminal domestik diperoleh data bahwa 179 orang (60 %) responden penumpang laki-laki dan 121 orang (40 %) responden penumpang perempuan. Distribusi jenis kelamin penumpang dapat dilihat pada gambar 1.



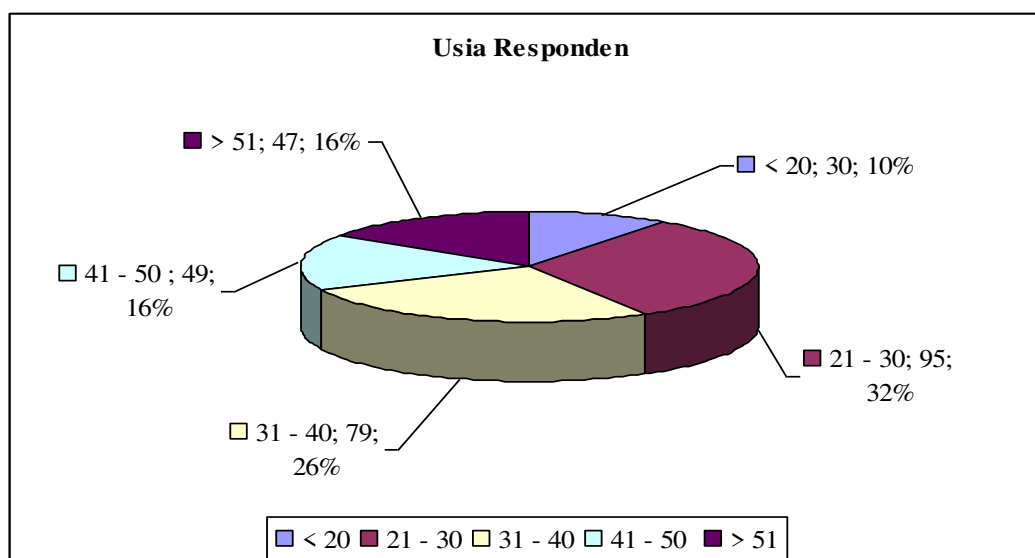
Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Usia

Responden penumpang berdasarkan usia dibagi dalam 5 kelompok yaitu usia 20 tahun kebawah sampai kelompok kelima berusia diatas 50 tahun.

Hasil kuesioner berdasarkan usia responden, diperoleh data bahwa paling banyak berusia 21 - 30 tahun berjumlah 95 orang dengan prosentase 32 %, kemudian responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 79 orang dengan

prosentase 26 %, lalu responden berusia 41 - 50 tahun sebanyak 49 orang dengan prosentase 16 %, selanjutnya adalah responden berusia diatas 50 tahun sebanyak 47 orang dengan prosentase 16 %, sedangkan responden yang paling sedikit berusia dibawah 20 tahun sebanyak 30 orang dengan prosentase 10 %. Distribusi responden penumpang berdasarkan usia seperti dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Tingkat Pendidikan

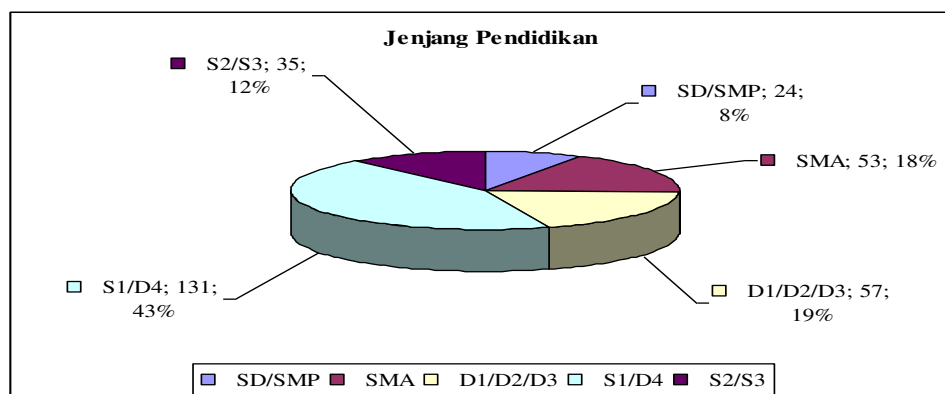
Dalam pengisian kuesioner terhadap tingkat pendidikan terbagi menjadi 5 jenjang pendidikan mulai dari tingkat pendidikan SD-SMP sampai dengan Pasca Sarjana (S2/S3).

Dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terlihat bahwa jenjang pendidikan S1/D4 sebanyak 131 orang dengan prosentase 43 %, selanjutnya jenjang pendidikan D1/ D2/D3 sebanyak 57 orang dengan prosentase 19 %, kemudian diikuti jenjang pendidikan SMA sebanyak 53 orang dengan prosentase 18 %, lalu jenjang pendidikan S2/S3 sebanyak 35 orang dengan prosentase 12 %, dan yang terakhir adalah jenjang pendidikan

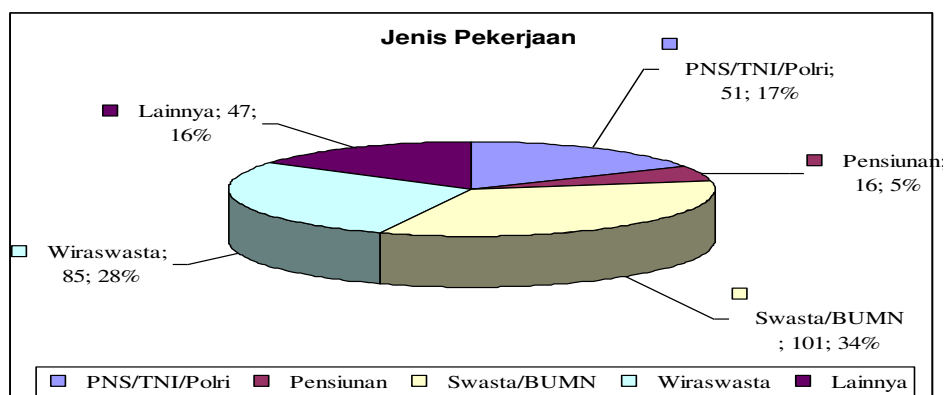
Jenis Pekerjaan

Dari data terlihat bahwa berdasarkan latar belakang jenis SD/SMP sebanyak 24 orang dengan prosentase 8 %. Distribusi datanya terlihat pada Gambar 3. pekerjaan responden penumpang, diperoleh data PNS/TNI/Polri sebanyak 51 orang dengan prosentase 17 %, Pensiunan sebanyak 16 orang dengan prosentase 5 %, Swasta/BUMN sebanyak 101 orang dengan prosentase 34 %, Wiraswasta sebanyak 85 orang dengan prosentase 28 %, Lainnya sebanyak 47 orang dengan prosentase 16 %.

Distribusi data hasil kuesioner dengan latar belakang pekerjaan dapat terlihat pada gambar 4.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Penghasilan Per Bulan

Dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terlihat bahwa penghasilan penumpang per bulan terbesar yaitu 1 - < 3 juta sebanyak 141 orang dengan prosentase 47 %, selanjutnya penghasilan per bulan 3 - < 5 juta sebanyak 51 orang dengan prosentase 17 %, kemudian diikuti penghasilan per bulan dibawah 1 juta sebanyak 41 orang dengan prosentase 14 %, lalu penghasilan per bulan 5 - < 9 juta sebanyak 37 orang dengan prosentase 12 %, dan yang terakhir adalah penghasilan per bulan diatas 9 juta sebanyak 30 orang dengan prosentase 10 %.

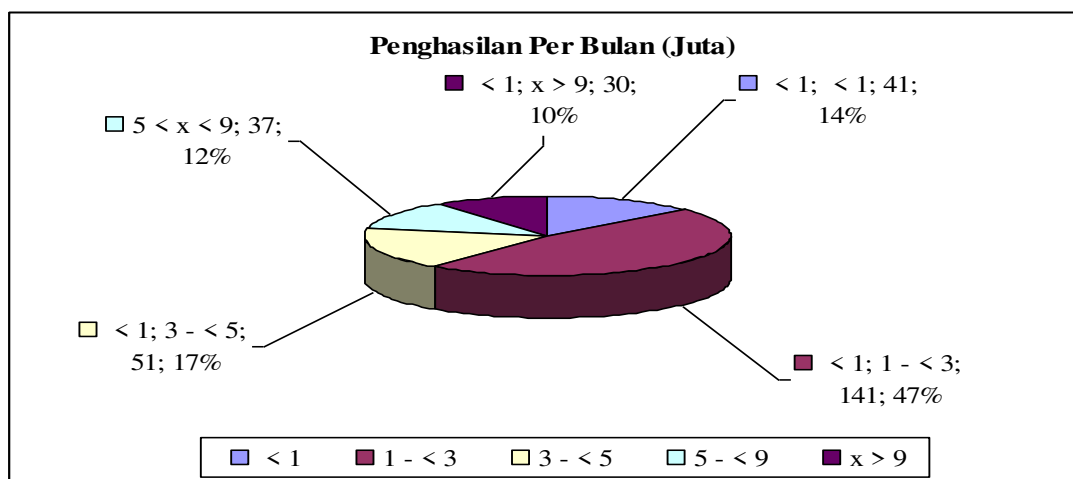
Distribusi data hasil kuisisioner dengan latar belakang penghasilan per bulan dapat terlihat pada gambar 5.

antara penilaian kepuasan/yang dirasakan (X) dengan skor penilaian kepentingan/yang diharapkan berdasarkan rumus 2.1.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (2.1)$$

Hasil dari tingkat kesesuaian ini digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Terminal Domestik Bandar udara Juanda Surabaya. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang disajikan pada Tabel 3.

Tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dibawah 75 persen adalah



Gambar 5. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Analisa Kepentingan dan Kepuasan

Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan

Perhitungan untuk mengetahui besarnya nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor

kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat sebesar 70,55 persen dan fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolley*,

moving walkways, escalator) sebesar 74,33 persen.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian antara yang Diterima dan yang Diinginkan Penumpang

No.	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
	Pelayanan			
1	Atribut 1	1131	1385	81,66
2	Atribut 2	1137	1361	83,54
3	Atribut 3	1176	1407	83,58
4	Atribut 4	1085	1353	80,19
5	Atribut 5	1099	1376	79,87
6	Atribut 6	999	1344	74,33
7	Atribut 7	1017	1322	76,93
8	Atribut 8	1120	1327	84,40
9	Atribut 9	1108	1314	84,32
10	Atribut 10	999	1416	70,55
11	Atribut 11	1017	1353	75,17
12	Atribut 12	1075	1334	80,58
13	Atribut 13	1040	1361	76,41
14	Atribut 14	1104	1332	82,88
15	Atribut 15	1085	1417	76,57
16	Atribut 16	1064	1347	78,99

Sumber : Data Primer (diolah)

Kesenjangan Kepuasan dan Kepentingan

Kesenjangan antara yang diterima dan yang diinginkan adalah selisih antara skor jawaban penilaian yang diterima dengan skor jawaban penilaian yang diinginkan dari responden terhadap pelayanan di terminal domestik di Bandar udara Juanda Surabaya. Skor kepuasan yang diterima dan kepentingan/ yang diinginkan diperoleh dari rata-rata jawaban penilaian responden pada setiap atribut pelayanan. Kesenjangan antara kepuasan/ yang diterima dan kepentingan/ yang diinginkan dari responden yaitu penumpang pesawat

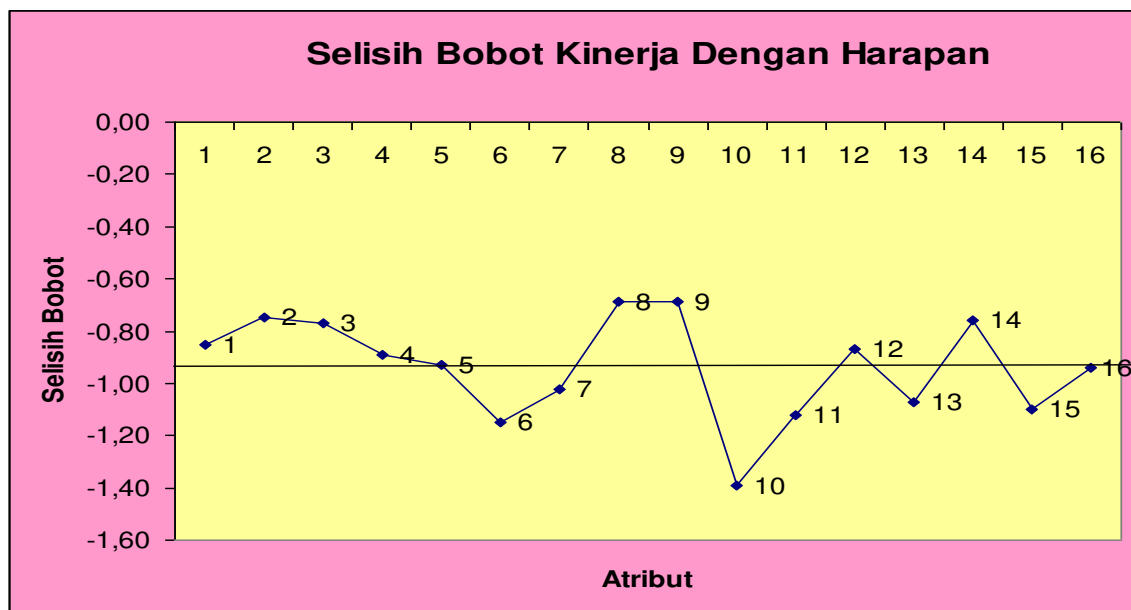
di Terminal Domestik Bandar udara Juanda Surabaya, dapat dilihat pada Tabel 2 dan gambar 6.

Dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepuasan/ yang diterima dan kepentingan/ yang diinginkan oleh responden pada Tabel 2 terlihat bahwa kesenjangan setiap atribut pelayanan bernilai negatif. Ini artinya kepuasan yang diterima penumpang selaku pengguna Terminal Domestik di Bandar udara Juanda Surabaya atas pelayanan yang mereka terima di Terminal Domestik Bandar udara Juanda Surabaya lebih rendah daripada kepentingan/ yang diinginkan oleh mereka terhadap pelayanan tersebut.

Tabel 2 Kesenjangan Kepuasan dan Kepentingan

No.	Atribut Pelayanan	Skor	Skor	Tingkat Kesenjangan
		Kepuasan yang diterima	Kepentingan yang diinginkan	
1	Atribut 1	3,77	4,62	-0,85
2	Atribut 2	3,79	4,54	-0,75
3	Atribut 3	3,92	4,69	-0,77
4	Atribut 4	3,62	4,51	-0,89
5	Atribut 5	3,66	4,59	-0,92
6	Atribut 6	3,33	4,48	-1,15
7	Atribut 7	3,39	4,41	-1,02
8	Atribut 8	3,73	4,42	-0,69
9	Atribut 9	3,69	4,38	-0,69
10	Atribut 10	3,33	4,72	-1,39
11	Atribut 11	3,39	4,51	-1,12
12	Atribut 12	3,58	4,45	-0,86
13	Atribut 13	3,47	4,54	-1,07
14	Atribut 14	3,68	4,44	-0,76
15	Atribut 15	3,62	4,72	-1,11
16	Atribut 16	3,55	4,49	-0,94
		Jumlah		-14,99
		Rata-rata		-0,94

Sumber : Data Primer (diolah)



Gambar 6. Plot Selisih Bobot Kinerja – Harapan

Keterangan :

1. Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia.
2. Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain.
3. Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang.
4. Penataan dan jumlah *check-in counter* untuk antrian dan sirkulasi penumpang.
5. Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat.
6. Fasilitas dan peralatan yang barang bawaannya.
7. Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandar udara.
8. Akses dari *check-in counter* sampai ruang tunggu keberangkatan.
9. Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan.
10. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat.
11. Kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*.
12. Tersedianya layanan sarana transportasi umum.
13. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah.
14. Petugas di Bandar udara bertindak sopan dan ramah.
15. Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme.
16. Petugas bandar udara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura)

Dari hasil perhitungan dan pada gambar 6 terlihat bahwa nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,94, ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan dibawah -0,94 harus mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya oleh pengelola bandar udara. Dimana atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai dibawah nilai rata-rata kesenjangan antara lain adalah Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal

keberangkatan pesawat yaitu -1,39 (10), Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, moving walkways, escalator*) yaitu -1,15 (6), Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim* yaitu -1,12 (11). Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme yaitu -1,11 (15), Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah yaitu -1,07 (13) serta Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandar udara yaitu -1,02 (7).

Sedangkan atribut yang mempunyai nilai kesenjangan diatas nilai rata-rata kesenjangan adalah kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia -0,85 (1), Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain -0,75 (2), Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang -0,77 (3), Penataan dan jumlah *check-in counter* untuk antrian dan sirkulasi penumpang -0,89 (4), Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat -0,92 (5), Akses dari *check-in counter* sampai ruang tunggu keberangkatan -0,69 (8), Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan -0,69 (9), Tersedianya layanan sarana transportasi umum -0,86 (12), Petugas di Bandar udara bertindak sopan dan ramah -0,76 (14) dan Petugas bandar udara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau karyawan PT. Angkasa Pura) -0,94 (16).

Dari hasil tingkat kesesuaian tersebut dapat diartikan bahwa semakin rendah tingkat kesesuaian, maka semakin tinggi prioritas yang harus diberikan oleh PT. Angkasa Pura selaku pengelola bandar udara untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan tersebut. Tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dibawah 75 persen adalah kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat sebesar 70,55 persen dan fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, moving walkways, escalator*) sebesar 74,33 persen. Kedua atribut pelayanan ini harus mendapat prioritas yang utama dari PT. Angkasa Pura I selaku pengelola Bandar udara Juanda Surabaya.

Dari semua atribut pelayanan yang digunakan dalam kuesioner menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif antara kepuasan yang diterima dan kepentingan yang diinginkan dari penumpang pesawat. Hal ini menunjukkan besarnya tingkat kepentingan atau keinginan dari responden daripada kepuasan atau yang diterima selama ini. Kesenjangan negatif dapat diakibatkan oleh ketidak-tahuan pengelola bandar udara terhadap pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang. Komitmen yang lemah dari pengelola bandar udara terhadap peningkatan kualitas pelayanan atau kemampuan manajemen yang rendah dalam menyediakan layanan yang dipersepsikan oleh penumpang sebagai

pelayanan yang berkualitas, dapat mengakibatkan kesenjangan bernilai negatif.

Nilai kesenjangan yang dibawah rata-rata -0,94 harus menjadi prioritas utama pengelola bandar udara untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Karena jika tidak cepat diperbaiki, hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan dan kekecewaan penumpang selama berada di bandar udara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisa di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh pihak pengelola bandar udara, responden merasa ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dan yang diinginkan. Atribut-atribut pelayanan tersebut antara lain Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/ kepastian jadwal keberangkatan pesawat dan Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah. Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, moving walkways, escalator*). Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandar udara. Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*. Tersedianya layanan sarana transportasi umum. Petugas bandar udara yang cepat saat dibutuhkan (portir atau PT. Angkasa Pura).

Kesenjangan antara kepuasan/yang diterima dan kepentingan/yang

diharapkan setiap atribut pelayanan bernilai negatif. Kepuasan yang dirasakan responden selaku pengguna Terminal Domestik di Bandar udara Juanda Surabaya atas pelayanan yang mereka terima di Terminal Domestik Bandar udara Juanda Surabaya lebih rendah daripada kepentingan/yang diinginkan oleh mereka terhadap pelayanan tersebut.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah :

- a. Menyediakan fasilitas informasi mengenai jadwal pesawat yang dapat dilihat dengan jelas, berisi informasi yang akurat, dan mengikuti perkembangan informasi yang ada.
- b. Menambah jumlah, pengetahuan, ketrampilan dan kecepatan petugas saat dibutuhkan dilapangan.
- c. Menyediakan dan menambah jumlah alat angkut barang/bagasi yang tersedia seperti kereta/trolley yang dapat digunakan penumpang di bandar udara.
- d. Meningkatkan kecepatan proses pengambilan barang di *Baggage Area*.
- e. Menambah dan meningkatkan fasilitas serta peralatan keamanan sesuai dengan standart Internasional.
- f. Untuk selalu menjaga kebersihan WC/toilet setiap saat di ruang Terminal Domestik.
- g. Untuk selalu menjaga dan meningkatkan keamanan dan keselamatan di bandar udara.
- h. Menyediakan fasilitas dan petugas khusus bagi penyandang cacat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*,. Malang: Bayumedia Publishing.
- Aritonang, R, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II, Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Oktaviani, R. W. dan Suryana, R, N. (2006). *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No. 1. 41-58.
- Sianipar, JPG. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. (2001). *Total Quality Management, edisi revisi*. Jakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti, H., O., A. (2005). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Cetakan ke-4, Jakarta : PT. Pradnya Paramita.